



KERAJAAN MALAYSIA

**Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 1/1995**

**PENGGUNAAN BUTIRAN MAKLUMAT DI DALAM BORANG  
PERMOHONAN DAN KRITERIA TERTENTU SEBAGAI ASAS MEMBUAT  
KEPUTUSAN KE ATAS PERMOHONAN**

Jabatan Perdana Menteri  
Malaysia  
21 Mac 1995

Dikelilingkan Kepada:  
Ketua-ketua Setiausaha Kementerian  
Ketua-ketua Jabatan Persekutuan  
Ketua-ketua Badan-badan Berkanun Persekutuan  
Y.B. Setiausaha-setiausaha Kerajaan Negeri  
Pihakberkuasa-pihakberkuasa Kerajaan Tempatan

## Tujuan

1. Pekeliling ini adalah bertujuan menarik perhatian semua agensi-agensi Kerajaan supaya meneliti semula borang-borang permohonan yang digunakan sekarang ini bagi memastikan bahawa maklumat-maklumat yang diminta di dalam borang permohonan berkenaan adalah relevan dan diperlukan untuk membuat keputusan ke atas permohonan. Agensi-agensi juga adalah diminta menyediakan kriteria bertulis dan senarai maklumat yang menyokong kriteria ini bagi dijadikan asas untuk melulus atau menolak sesuatu permohonan itu.

## Latar Belakang

2. Ada beberapa perkhidmatan yang diberikan oleh agensi-agensi Kerajaan adalah berdasarkan kepada akta-akta yang tertentu. Bagi membantu jabatan melaksanakan peruntukan-peruntukan akta-akta itu dengan lebih jelas, maka perlulah digubal **kenyataan** dasar jabatan yang mengandungi kenyataan mengenai tujuarah jabatan yang berkenaan.

3. Ramai anggota dan pegawai sesebuah agensi/jabatan adalah terlibat dalam proses membuat keputusan mengenai pelbagai perkara seperti pengeluaran lesen, permit, dokumen perjalanan dan sebagainya. Kewujudan **kriteria bertulis** adalah penting dalam membuat keputusan kerana ia dapat mewujudkan satu sistem membuat keputusan yang dapat dilihat dengan jelas (transparent). Kewujudan kriteria akan menampakkan rasionaliti, keadilan, keselarasan dan konsistensi keputusan-keputusan yang dibuat. Kriteria bertulis ini akan dapat mengurangkan penggunaan budibicara dalam membuat sesuatu keputusan.

4. Kebanyakan perkhidmatan yang disediakan oleh agensi-agensi Kerajaan adalah diperolehi menerusi **borang-borang permohonan**. Borang yang direkabentuk dengan baik akan mengandungi butiran maklumat yang relevan bagi membantu membuat keputusan yang tepat dan cepat ke atas sesuatu permohonan itu. Borang yang mengandungi maklumat yang banyak tetapi tidak digunakan untuk membuat keputusan akan membebankan pemohon dan agensi sendiri. Walau bagaimanapun, sekiranya butiran maklumat di dalam borang permohonan itu diperlukan juga untuk tujuan lain, proses ini hendaklah diasingkan. Ini bermakna keputusan ke atas sesuatu permohonan itu hendaklah diselesaikan dahulu bagi mengelakkan kelewatan di dalam memproses permohonan tersebut.

5. Di samping menyediakan kriteria bertulis, **senarai semak** juga perlu disediakan untuk memastikan bahawa borang permohonan adalah lengkap dan memudahkan proses membuat keputusan. Penggunaan senarai semak dalam proses penerimaan permohonan dan membuat keputusan adalah penting bagi memastikan tindakan yang seragam diambil ke atas setiap borang permohonan. Penggunaan senarai semak juga dapat mengelakkan pemohon diminta untuk membekalkan maklumat-maklumat tambahan berulang kali dan proses penyemakan maklumat yang sama terpaksa dibuat berulang-ulang kali.

## **Penggunaan Kriteria Bertulis Dan Butiran Maklumat Yang Releven Sebagai Asas Melulus/Menolak Permohonan**

6. Kerajaan telah memutuskan supaya setiap agensi hendaklah memastikan bahawa proses menimbangkan sesuatu permohonan itu hendaklah merujuk kepada kriteria bertulis yang disokong dengan butiran maklumat yang relevan di dalam borang-borang permohonan.


7. Dengan ini, agensi-agensi Kerajaan hendaklah mengambil tindakan-tindakan yang wajar, mengikut garis panduan di bawah ini:

- i. **Menggubal kenyataan dasar Jabatan secara bertulis bagi tiap-tiap aktiviti permohonan. Kenyataan dasar ini perlulah diasaskan kepada peruntukan akta-akta dan undang-undang yang telah ditetapkan. Kenyataan dasar merupakan tujuarah yang dapat membantu agensi-agensi Kerajaan membuat keputusan dengan lebih tepat;**
- ii. **Menyediakan kriteria bertulis untuk tiap-tiap aktiviti permohonan yang diuruskan dan disertai oleh senarai maklumat yang diperlukan bagi menyokong kriteria-kriteria tersebut. Kriteria ini hendaklah digunakan sebagai asas melulus atau menolak sesuatu permohonan. (Contoh kriteria dan maklumat untuk menyokong kriteria adalah seperti di Lampiran A);**
- iii. **Mengkaji semula kriteria-kriteria yang terlalu umum untuk mengwujudkan kriteria yang lebih khusus;**
- iv. **Mengkaji semula butiran-butiran yang diminta di dalam borang permohonan supaya borang hanya mengandungi maklumat yang relevan dan diperlukan untuk membuat keputusan. Tindakan hendaklah diambil bagi mengkaji semula borang-borang yang digunakan sekarang;**
- v. **Mempastikan bahawa setiap borang permohonan adalah digunakan untuk memproses permohonan yang berkenaan sahaja;**
- vi. **Mengkaji kesesuaian bagi menggabungkan borang-borang yang digunakan dalam sesuatu permohonan sekiranya lebih dari satu borang digunakan di dalam permohonan tersebut;**
- vii. **Menyediakan "senarai semak" yang berasingan bagi pegawai kaunter yang menerima borang permohonan di kaunter, pegawai yang menyediakan perakuan/sokongan ke atas permohonan dan pegawai yang meluluskan permohonan. "Senarai semak" ini dapat membantu menyeragamkan tindakan-tindakan dalam proses penyemakan borang permohonan dan menimbangkannya berasaskan kriteria yang ditetapkan. Senarai semak ini hendaklah mengandungi tindakan yang perlu dilakukan oleh pegawai**

- menerima, menyemak, menyokong atau meluluskan sesuatu permohonan.  
(Contoh senarai semak adalah seperti di Lampiran B);
- viii. **Mendokumentasi syarat-syarat layak memohon bagi setiap permohonan yang diuruskan oleh agensi-agensi yang berkenaan, dan diedarkan untuk pengetahuan dan panduan orang ramai; dan**
  - ix. **Menyampaikan alasan bagi menolak sesuatu permohonan itu di mana sesuai, kecuali bagi kes-kes berhubung dengan keselamatan dan kepentingan negara serta agensi itu sendiri.**

#### **Tarikh Berkuatkuasa**

8. Pekeliling ini adalah berkuatkuasa mulai daripada tarikh ianya dikeluarkan.



(Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji Bin Abdul Hamid)  
*Ketua Setiausaha Negara*

## Lampiran A

### Contoh Kriteria Dan Butir-Butir Untuk Menyokong Kriteria

Aktiviti	Kriteria	Butir-butir Yang Bersangkutan Dengan Kriteria
1. Pengeluaran Pasport	i. Warganegara Malaysia  ii. Bebas daripada Senarai Syak	i. Nombor Sijil Kelahiran atau Sijil Kerakyatan.  ii. Nombor Kad Pengenalan.  i. Nama ii. Nombor Kad Pengenalan iii. Rekod Jabatan Imigresen
2. Pendaftaran Anak Angkat	i. Kanak-kanak: a. Belum Pernah Kahwin  b. Berumur kurang daripada 18 Tahun  c. Bertaraf Penduduk Tetap	i. Taraf Perkahwinan   i. Tarikh Kelahiran   i. Warganegara ii. Negara Tempat Lahir

**Contoh Senarai Semak Untuk Pegawai Imigresen  
Di Kaunter Penerimaan**

Bil.	Aktiviti	Tindakan
1.	Tentukan borang yang diserahkan oleh pemohon lengkap diisi dan ditandatangani.	
2.	Tentukan dokumen-dokumen berikut disertakan dengan borang permohonan. <ol style="list-style-type: none"><li>Kad Pengenalan asal dan salinan;</li><li>Sijil Kelahiran asal dan salinan;</li><li>Sijil Kewarganegaraan asal (jika ada) dan salinan;</li><li>Pasport lama (jika ada); dan</li><li>Dua keping gambar bersaiz 3.5 sm x 5.0 sm.</li></ol>	
3.	Pastikan pemohon hadir sendiri untuk mengemukakan permohonan dengan membandingkan gambar pemohon dengan pemohon.	
4.	Pastikan tandatangan bapa/penjaga atau ibu (jika bapa meninggal dunia) ada pada Borang Permohonan PMA untuk pemohon berumur bawah 18 tahun dan kanak-kanak yang hendak dimasukkan ke dalam pasport.	
5.	Semak butir-butir dalam borang permohonan adalah sama dengan butir-butir dalam dokumen-dokumen tersebut di (2).	
6.	Ambil cap jari pemohon dan turunkan pada borang permohonan.	
7.	Pastikan gambar pemohon telah dilekatkan di ruang yang disediakan dalam borang permohonan.	
8.	Pastikan tandatangan telah diturunkan atas borang permohonan.	
9.	Minta pemohon duduk di tempat menunggu.	
10.	Semak senarai syak dan maklumat mengenai pasport lama pemohon (jika ada) dan tandatangani borang permohonan.	
11.	Serahkan borang permohonan serta dokumen-dokumen yang tersebut di (2) kepada PIK.	